



CO-OP Hungary Nagykereskedelmi és Szolgáltató  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 11/C  
Cégjegyzékszám: 01-10-043522

# COOP KLUB TÖRZSVÁSÁRLÓI PROGRAM ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ



Érvényes 2019. 10. 31.

Törzsvásárló a törzsvásárlói kártyaigénylő lap kitöltésével és aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait, illetve a Coop Klub kártyával végrehajtott tranzakciókra vonatkozó adatokat a CO-OP Hungary Zrt. nyilvántartsa, kezelje, tárolja és feldolgozza jelen tájékoztatóban foglaltak szerint.

## 1. FOGALMAK

- a) **„adatkezelő”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;
- b) **„személyes adat”**: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett” jelen dokumentumban: „törzsvásárló”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
- c) **„adatkezelés”**: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;
- d) **„az adatkezelés korlátozása”**: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;
- e) **„profilalkotás”**: személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;
- f) **„adatfeldolgozó”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
- g) **„címzett”**: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e. Azon közhatalmi szervek, amelyek egy egyedi vizsgálat keretében az uniós vagy a tagállami joggal összhangban férhetnek hozzá személyes adatokhoz, nem minősülnek címzettnek; az említett adatok e közhatalmi szervek általi kezelése meg kell, hogy feleljen az adatkezelés céljainak megfelelően az alkalmazandó adatvédelmi szabályoknak;
- h) **„az érintett hozzájárulása”**: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő

tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

- i) **„adatvédelmi incidens”**: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

Az adatkezelés jogalapja: a Törzsvásárlói program (a továbbiakban úgyis, mint: Program) működésével összefüggésben minden alább meghatározott adatkezelésre a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 Rendelet („Rendelet”) 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja alapján a törzsvásárló önkéntes hozzájárulása alapján kerül sor.

A törzsvásárló jogosult a CO-OP Hungary Zrt.-hez intézett írásos bejelentés útján az adatkezeléshez adott hozzájárulását részlegesen vagy teljesen visszavonni, illetve az adatai törlését kérni.

Amennyiben a törzsvásárló az adatkezelési, illetve adattovábbítási hozzájárulást oly mértékben vonja vissza, hogy az lehetetlenné teszi az általa lebonyolított ponttranzakciók begyűjtését, nyilvántartását, elszámolását, vagy egyéb, a Programhoz kapcsolódó jogok érvényesítését, illetve kötelezettségek teljesítését, valamint az adatai törlését kéri, úgy a nyilatkozata egyúttal a törzsvásárlói jogviszony felmondását is eredményezi a törzsvásárló részéről.

## 2. ADATKEZELÉS CÉLJA ÉS IDEJE

Adatkezelés ideje: A CO-OP Hungary Zrt. a törzsvásárlók adatait kizárólag a Program működésének időtartama alatt tárolja, annak céljaival összhangban kezeli, továbbítja. A törzsvásárló adatait a törzsvásárlónak a Programban való részvétele, illetve magának a Programnak a megszűnése napjától számított 6 hónap elteltével a CO-OP Hungary Zrt. törli.

Adatkezelés célja: A kártyaigénylő lapon megadott adatok:

- 1) vezetéknev, keresztnév, születési név, lakcím, születési dátum, e-mail cím és telefonszám, (utóbbi két adat megadása nem kötelező): a törzsvásárlói rendszerbe történő regisztráció biztosítása, kapcsolattartás, panaszkezelés, Törzsvásárló által megszerzett kuponok, igénybe vehető kedvezmények kiküldése, a Programmal összefüggő tájékoztató és rendszerüzenetek küldése,
- 2) tranzakciós adatok rögzítésének célja a törzsvásárló egyenlegének vezetése és nyilvántartása, kuponok elkészítése.

- 3) extra pontokkal kapcsolatos kérdésekre adott válaszok kezelésének célja szolgáltatásunk, termékeink fejlesztése és vásárlóink igényeinek jobb kiszolgálása, amely információk ezt lehetővé teszik.
- 4) statisztika készítése: a vásárlások tapasztalatait alapul véve, melynek célja az elkészített és elvégzett értékelések felhasználásával az üzleti tevékenység hatékonyságának javítása.

A törzsvásárló vállalja, hogy az általa a kártyaigénylő lapon vagy a hírlevél feliratkozás során megadott adatok a valóságnak megfelelnek. A CO-OP Hungary Zrt.-t a valótlan adatokból és a törzsvásárlók mulasztásából eredő egyéb hibákért felelősség nem terheli.

Az 1)-4) pontban meghatározott adatok a törzsvásárlói program ideje alatt, valamint annak esetleges megszűnését követő polgári jogi elévülés idejéig (5 év) kerülnek kezelésre és ezt követően törlésre kerülnek a rendszerből.

## 2.1. Egyéb célú adatkezelések

### 2.1.1. Gránit Bank Zrt. által biztosított Co-branded Kártya igényléssel összefüggő adatkezelés

A törzsvásárlónak lehetősége van arra, hogy a Gránit Bank Zrt. által biztosított Co-branded Kártyát igényeljen, mely egyben törzsvásárlói kártyaként is funkcionál a későbbiekben. Továbbá azon vásárló, aki nem törzsvásárló, de Co-branded kártyát igényel, törzsvásárlóvá válik. Ha a törzsvásárló e kártya használatával egyenlíti ki a Coop Klub emblémával ellátott üzletekben történő vásárlásainak ellenértékét, úgy a Program ÁSZF-ben meghatározott pontokat is tudja gyűjteni annak használatával. Ez esetben a CO-OP Hungary Zrt. a Coop Klub emblémával ellátott üzletekben fizetésre használt Co-branded kártya tranzakciós adatainak megfelelően számolja ki és írja jóvá a pontokat a törzsvásárló részére, mely adatokat a Bank bocsát a CO-OP Hungary Zrt. rendelkezésére. A Bank által biztosított, Co-branded kártyához kapcsolódó banki szolgáltatásokról részletesen <https://granitbank.hu/lakosság/bankkartyak/granit-coopmastercard-co-branded> weboldalon és a Bank hatályos hirdetményei között (<https://granitbank.hu/lakossagi-hirdetmenyek>) tájékozódhat. Ezen banki szolgáltatások igénybevételével összefüggésben a Bank önálló adatkezelőnek számít. A CO-OP Hungary Zrt. és a Bank csak azon adatok tekintetében végez együttes (többes) adatkezelést, ami kifejezetten a Programban való részvételt szolgálja.

### 2.1.2. Ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetés rögzítése

A CO-OP Hungary Zrt. a törzsvásárlói rendszerhez kapcsolódóan telefonos ügyfélszolgálatot tart fent, melynek során rögzíti és kezeli a törzsvásárló és az ügyfélszolgálat közötti beszélgetésről készült hangfelvételt. A CO-OP Hungary Zrt. minden, a telefonos ügyfélszolgálatra beérkező telefonon tett panaszt, az egyéb megkereséseket, valamint az ügyfélszolgálat és a törzsvásárló közötti telefonos kommunikációt rögzíti.

A törzsvásárló a rögzítésről minden esetben a beszélgetés megkezdése előtt tájékoztatást kap.

A telefonbeszélgetés rögzítésének célja:

- törzsvásárlói rendszerrel összefüggő kérdések megválaszolása, kuponok felhasználásával összefüggő segítségnyújtás,
- panaszkezelés,
- törzsvásárlói kérelmek teljesítése
- minőségbiztosítás,
- fogyasztói jogvita esetén a kérdéses felvétel felhasználása.

A telefonon nyújtott rövid tájékoztatással a CO-OP Hungary Zrt. annak lehetőségét kívánja megteremteni, hogy a törzsvásárló eldönthesse, hozzájárul-e ahhoz, hogy az ügyfélszolgálattal folytatott beszélgetése rögzítésre kerüljön, vagy sem. Amennyiben a törzsvásárló úgy dönt, hogy nem járul hozzá a telefonbeszélgetés rögzítéséhez, úgy kérjük a hívását szakítsa meg és emailben vagy postai úton vegye fel vevőszolgálatunkkal a kapcsolatot.

A CO-OP Hungary Zrt. a hangfelvételt a rögzítés időpontjától számított 5 (öt) évig megőrzi, ezt követően törli rendszeréből.

A törzsvásárló igényelheti a hangfelvétel kiadását, amennyiben valamely jogának érvényesítése miatt arra szüksége van. A törzsvásárló azonban csak azon hangfelvétel kiadását kérheti, amelyen egyértelműen ő folytat beszélgetést az ügyfélszolgálati munkatárssal. A felvétel kiadására vonatkozó igényét emailben, postai úton vagy telefonon jelezheti, a telefonbeszélgetés időpontjának, valamint a felhasználás céljának megjelölésével. A CO-OP Hungary Zrt. a hangfelvételt – eltérő kérelem hiányában - emailben, a kérelem beérkezésétől számított legfeljebb 30 napon belül biztosítja.

### **2.1.3. Marketing célú adatkezelés**

Ha a törzsvásárló a kártyaigénylő lapon hozzájárul (jelölőnégyzet kipipálásával) marketing tartalmú megkereséshez, úgy a CO-OP Hungary Zrt. – eltérő nyilatkozat vagy kifogás, tiltakozás hiányában – a kártyaigénylő lapon feltüntetett személyes adatait, felhasználja annak érdekében, hogy üzleti tevékenységéhez, illetve a Programhoz kapcsolódó direkt marketing tartalmú ajánlattal (hírlevél) levélben, telefonon vagy elektronikus kommunikációs eszközön keresztül (elektronikus levél) megkeresse. Hírlevél esetében a CO-OP Hungary Zrt., mindaddig kezeli a törzsvásárló hírlevél feliratkozása során megadott adatait, ameddig a törzsvásárló a hírlevélről le nem iratkozik a hírlevélben található link segítségével vagy nem kéri a levéltét a hírlevélre feliratkozók listájából e-mailben vagy postai úton. Leiratkozás esetén a CO-OP Hungary Zrt. további hírleveleivel, ajánlataival nem keresi meg a törzsvásárlót. A CO-OP Hungary Zrt. további hírleveleivel, ajánlataival

nem keresi meg továbbá azt a törzsvásárlót sem, akinek a kiküldött elektronikus levél valamilyen oknál fogva nem kézbesíthető (rossz email cím, törölt fiók stb).

#### 2.1.4. Profilalkotás céljából történő adatkezelés

A CO-OP Hungary Zrt. a profilalkotás során egy adott személy (vagy egyének csoportja) vásárlási szokásainak elemzését elkészíti annak érdekében, hogy azokat egy bizonyos kategóriába besorolja és értékeléseket készítsen. A CO-OP Hungary Zrt. profilalkotást a törzsvásárló által megadott személyes adatok felhasználásával és az egyén vásárlásainak értékelésével végzi.

Ha a törzsvásárló a kártyaigénylő lapon hozzájárul (jelölőnégyzet kipipálásával) a profilalkotáshoz, úgy a CO-OP Hungary Zrt. – eltérő nyilatkozat vagy kifogás hiányában – a kártyaigénylő lapon feltüntetett személyes adatait, elektronikus levelezési címét, valamint a ponttranzakciós adatait, vásárlási adatait, szokásait felhasználja annak érdekében, hogy üzleti tevékenységéhez kapcsolódó személyre szabott ajánlatokkal keresse meg a törzsvásárlót levélben, telefonon vagy egyéb elektronikus kommunikációs eszközön keresztül.

Törzsvásárló, bármikor, indokolás és hátrányos jogkövetkezmények nélkül jogosult ezen adatainak kezelése ellen tiltakozni a CO-OP Hungary Zrt. részére címzett írásbeli nyilatkozattal. Tiltakozás esetén a CO-OP Hungary Zrt. a továbbiakban a törzsvásárló adatait profilalkotás céljából nem használja fel és a törzsvásárló a továbbiakban is jogosult a Programban való részvételre.

Ha a Törzsvásárló a kártyaigénylő lapon nem járul hozzá személyes adatainak e célból történő felhasználásához, úgy a CO-OP Hungary Zrt. Törzsvásárló vonatkozásában profilalkotást nem végez, azonban a kártyaigénylő lapon megadott személyes adatait a Programban történő részvétel biztosítása (pl. rendszerüzenet küldése, kupon kiküldés, tranzakciós adatok nyilvánartatása, hírlevél küldés, ha ehhez a Törzsvásárló kifejezetten hozzájárult stb.) érdekében továbbra is kezeli, tárolja, feldolgozza.

### 3. ADATFELDOLGOZÁS

CO-OP Hungary Zrt. a törzsvásárlói programban adatfeldolgozóként az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe:

- Az informatikai rendszerek üzemeltetése a törzsvásárlói program működtetése érdekében InterJnet Kft. (5100 Jászberény, Apponyi tér 1.),
- Az informatikai rendszerek üzemeltetése az elektronikus hírlevél kiküldése érdekében Szintézis Informatikai Zártkörűen Működő Részvénytársaság (9023 Győr, Tihanyi Árpád út 2.)
- Az adatok informatikai rendszerben való rögzítése érdekében a JOB Személyzeti Tanácsadó Kft. (1094 Budapest, Angyal utca 24.)

- Az informatikai szerverek üzemeltetése Fűszértker Kft. (7623 Pécs, Megyeri út 59.)
- A hűségkuponok kiküldése érdekében a Prime Rate Kft.- t (1044 Budapest, Megyeri út 53.).
- A Törzsvásárlóknak szóló nyereményjátékok szervezésében és lebonyolításában a Sky Marketing Kft-t. (1036 Budapest, Lajos utca 80.)
- A törzsvásárlói lapok összegyűjtése érdekében a CO-OP Hungary Zrt. azon franchise partnerét, ahol a törzsvásárló a regisztrációs lapot kitöltötte.

FRANCHISE PARTNER, ahol a regisztrációs lapot a törzsvásárló kitöltötte: A törzsvásárló a Programban résztvevő Franchise partnereket a [www.coop.hu](http://www.coop.hu) Boltkereső oldalon megtekintheti.

A fentiekben túl a törzsvásárlókra vonatkozó személyes adatok továbbítására kizárólag törvényben kötelezően meghatározott esetben, illetve a törzsvásárló kifejezett hozzájárulása alapján kerül sor.

#### **4. ADATTOVÁBBÍTÁS**

A CO-OP Hungary Zrt. a rögzített adatokat az alábbi esetekben és címzettek részére továbbítja:

##### **4.1. Franchise partner részére:**

- a törzsvásárlói kártyával kapcsolatos csalások megelőzése, visszaélések kivizsgálása (pl. egymást követően nagyobb összegű vásárlás - feltételezhető, hogy nem ugyanaz a személy használta a Kártyát) céljából a CO-OP Hungary Zrt. az adott Franchise partner részére statisztikát küld, mely tartalmazza az 5 percen belül, a napi 2-nél több vásárlást, valamint a havi 100.000 Ft-ot meghaladó vásárlást bonyolító törzsvásárló nevét, címét és a vásárlás helyszínét. E célból megvalósuló adattovábbításra a CO-OP Hungary Zrt. Rendelet 6. cikk f) pontjában meghatározott jogos érdekeinek érvényesítése - mint jogalap – érdekében kerül sor.
- ha a törzsvásárló az adott Franchise partnerrel összefüggésben panasszal él, úgy a panasz kivizsgálása érdekében továbbítja a panaszt azon franchise partnere részére, amely a panasszal érintett.

##### **4.2. Szektorfüggetlen Partner részére:**

- kártyával igénybe vehető kedvezmény: olyan partner részére, aki a saját szolgáltatásának törzsvásárló általi igénybevétele esetén a kártya felmutatását vagy a kártya számának megadását követően kedvezményt biztosít a törzsvásárló részére. A szektorfüggetlen kedvezmények biztosítása miatt a kártyaszám továbbításra kerül a Szektorfüggetlen Partner részére, melynek célja, hogy a szektorfüggetlen partner leellenőrizze, hogy a felmutatott Kártya érvényes e. Egyéb adat továbbítására nem kerül sor.

- ha a törzsvásárló a Szektorfüggetlen Partnerrel összefüggésben panasszal él, úgy a panasz kivizsgálása érdekében a CO-OP Hungary Zrt. továbbítja az adott panaszt azon Szektorfüggetlen Partner részére, amely a panasszal érintett.

**4.3. Beszállító Partner:** Coop üzletben megtalálható valamely áru minőségével kapcsolatban tett panasz esetén, az adott Beszállító Partner részére, a panasz kivizsgálása érdekében.

**4.4. Hatóság, bíróság és egyéb szervek részére:**

A CO-OP Hungary Zrt. ezúton tájékoztatja a törzsvásárlót, hogy a bíróság, az ügyész, a nyomozó hatóság, a szabálysértési hatóság, a közigazgatási hatóság, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, illetőleg jogszabály felhatalmazása alapján más szervek tájékoztatás adása, adatok közlése, átadása, illetőleg iratok rendelkezésre bocsátása végett megkereshetik a CO-OP Hungary Zrt.-t. A CO-OP Hungary Zrt. a hatóságok részére – amennyiben a hatóság a pontos célt és az adatok körét megjelölte – személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósításához elengedhetlenül szükséges.

**5. TÖRZSVÁSÁRLÓT MEGILLETŐ JOGOK**

**5.1. Tájékoztatás és a személyes adatokhoz való hozzáférés**

A törzsvásárlónak joga van arra, hogy a CO-OP Hungary Zrt. által tárolt személyes adatait és a kezelésükkel kapcsolatos információkat megismerhesse, bármikor kikérje, ellenőrizze, hogy a CO-OP Hungary Zrt. milyen adatot tart nyilván róla, továbbá jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz hozzáférést kapjon. A törzsvásárló az adatokhoz való hozzáférésre irányuló kérelmét írásban köteles eljuttatni a CO-OP Hungary Zrt. részére és az igényelt adatokat írásban (elektronikusan vagy postai úton küldött levélben) adja meg a CO-OP Hungary Zrt., szóbeli tájékoztatást ezzel összefüggésben nem ad.

Hozzáférési jog gyakorlása esetén a tájékoztatás a következő adatokra terjed ki:

- kezelt adatok körének meghatározása: név, születési név, lakcím, email cím, telefonszám, születési idő,
- adatkezelés célja, ideje, jogalapja a kezelt adatok körének tekintetében,
- adattovábbítás: kinek a részére kerültek továbbításra az adatok, vagy kerülnek továbbításra a későbbiekben,
- adatforrás megjelölése.

A CO-OP Hungary Zrt. a személyes adatok papíralapú vagy elektronikus másolatát első alkalommal ingyenesen biztosítja a törzsvásárló részére. A törzsvásárló által kért további másolatokért a CO-OP Hungary Zrt. az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha a törzsvásárló elektronikus úton kéri a másolat kiadást úgy, az információkat emailben, széles körben használt elektronikus formátumban bocsátja a CO-OP Hungary Zrt. a Törzsvásárló rendelkezésére.



A törzsvásárló a tájékoztatást követően, amennyiben az adatkezeléssel, a kezelt adatok helyességével nem ért egyet úgy az 5. pontban meghatározottak szerint kérelmezheti a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, kiegészítését, törlését, kezelésének korlátozását, tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, illetve a 6. pontban meghatározott eljárást kezdeményezhet.

## **5.2. Kezelt személyes adatok helyesbítéséhez, kiegészítéséhez való jog**

A törzsvásárló kérelmére a CO-OP Hungary Zrt. indokolatlan késedelem nélkül helyesbíti a törzsvásárló által, írásban (emailben / postai úton) vagy rögzített hívás (lásd 2.1.2.) során, a személyazonosságának igazolását követően, adategyeztetés útján az általa megjelölt pontatlan személyes adatokat, illetve a hiányos adatok kiegészítését elvégzi a törzsvásárló által megjelölt tartalommal. A CO-OP Hungary Zrt. minden olyan címzettet tájékoztat a helyesbítésről, kiegészítésről, akivel a személyes adatot közölte, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. A törzsvásárlót e címzettek adatairól tájékoztatja, ha ezt írásban kérelmezi.

## **5.3. Adatkezelés korlátozáshoz való jog**

A törzsvásárló jogosult arra, hogy írásbeli kérelme esetén a CO-OP Hungary Zrt. korlátozza az adatkezelést, ha a

- törzsvásárló vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a CO-OP Hungary Zrt. ellenőrizze a személyes adatok pontosságát,
- az adatkezelés jogellenes, és a törzsvásárló ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
- CO-OP Hungary Zrt. – nek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de a törzsvásárló igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
- törzsvásárló tiltakozik az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a CO-OP Hungary Zrt. jogos indokai elsőbbséget élveznek-e a törzsvásárló jogos indokaival szemben.

A CO-OP Hungary Zrt. a törzsvásárlót, akinek kérelmére korlátozta az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

## **5.4. Törléshez (elfeledtetéshez) való jog**

A törzsvásárló kérésére a CO-OP Hungary Zrt. indokolatlan késedelem nélkül törli a törzsvásárlóra vonatkozó személyes adatokat, ha a meghatározott indokok valamelyike fennáll: l) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat a CO-OP

Hungary Zrt. gyűjtötte vagy más módon kezelte; II) törzsvásárló visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja; III) törzsvásárló saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs jogszerű ok az adatkezelésre, IV) törzsvásárló tiltakozik a rá vonatkozó személyes adatok közvetlen üzletszerzés célból történő adatainak kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik, V) a személyes adatokat a CO-OP Hungary Zrt. jogellenesen kezeli; VI) a személyes adatok gyűjtésére közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

A törzsvásárló a törléshez, elfeledtetéshez való jogával nem élhet, ha az adatkezelés szükséges I) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából; II) népegészségügy területét érintő közérdek alapján; III) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törléshez való jog gyakorlása lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy IV) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

## 5.5. Adathordozhatósághoz való jog

Az adathordozhatóság azt teszi lehetővé, hogy a törzsvásárló megszerezhesse és a továbbiakban felhasználhassa a CO-OP Hungary Zrt. rendszerében megtalálható általa átadott „saját” adatait, saját céljaira és különböző szolgáltatókon keresztül. Minden esetben a törzsvásárló által átadott adatokra korlátozódik a jogosultság, egyéb adatok hordozhatóságára lehetőség nincs. (pl. statisztika, tranzakciós adatok stb.)

A törzsvásárló a rá vonatkozó, CO-OP Hungary Zrt. rendszerében megtalálható (pl. kártyaigénylés vagy hírlevél feliratkozás során) személyes adatokat:

- tagolt, széles körben használt, számítógéppel olvasható formátumban megkapja (excel formátumban),
- jogosult más adatkezelőhöz továbbítani,
- kérheti az adatok közvetlen továbbítását a másik adatkezelőhöz – ha ez technikailag megvalósítható a CO-OP Hungary Zrt. rendszerében.

A CO-OP Hungary Zrt. az adathordozhatóságra vonatkozó kérelmet kizárólag emailben vagy postai úton írt kérelem alapján teljesíti. A kérelem teljesítéséhez szükséges, hogy a CO-OP Hungary Zrt. meggyőződjön arról, hogy valóban az arra jogosult törzsvásárló kíván élni e jogával. Ehhez szükséges, hogy a törzsvásárló kérelmében megadja a következő adatait annak érdekében, hogy a CO-OP Hungary Zrt. be tudja azonosítani az igénylőt a rendszerében lévő adatok felhasználásával. Ezen adatok: név, kártyaszám, születési név, lakcím, születési dátum, telefonszám, email cím, ez utóbbi két adat megadása akkor kötelező, ha azokat a kártyaigénylő lapon is feltüntette vagy egyéb módon a CO-OP Hungary Zrt. rendelkezésére bocsátotta (pl. hírlevél feliratkozás, nyereményjátékban részvétel). A törzsvásárló e jog keretében a név, születési név, email cím, telefonszám, lakcím adatok hordozhatóságát igényelheti. A jog gyakorlása nem jár automatikusan

az adatnak a CO-OP Hungary Zrt. rendszereiből való törlésével, ezért a törzsvásárló e jogának gyakorlását követően is használhatja a CO-OP Hungary Zrt. szolgáltatását.

## **5.6. Tiltakozás személyes adatok kezelése ellen**

A törzsvásárló a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, illetve a törzsvásárló jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok közvetlen üzletszerzés célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is. Ha a törzsvásárló tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatokat a továbbiakban e célból nem kezeli a CO-OP Hungary Zrt.

A törzsvásárló tiltakozni írásban (emailben vagy postai úton), illetve hírlevél esetén a hírlevélben található leiratkozás linkre kattintva tud.

## **5.7. Az elhunyt törzsvásárlót megillető jogok más által történő érvényesítése**

Az érintett törzsvásárló halálát követő öt éven belül az elhaltat életében megillető jogokat, mint a hozzáféréshez, helyesbítéshez, törléshez, az adatkezelés korlátozásához, adathordozhatósághoz és tiltakozáshoz való jogát az elhunyt által arra ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, a CO-OP Hungary Zrt. előtt tett nyilatkozattal meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni. Ha az elhunyt a CO-OP Hungary Zrt.-nél több ilyen nyilatkozatot tett, a későbbi időpontban tett nyilatkozatban megnevezett személy érvényesítheti e jogokat.

Ha az elhunyt nem tett ilyen tartalmú nyilatkozatot, akkor az elhaltat életében megillető és előző bekezdésben meghatározott jogokat az érintett Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója érvényesítheti az érintett halálát követő öt éven belül (több közeli hozzátartozó esetén az a közeli hozzátartozó jogosult érvényesíteni a fenti jogokat, aki ezen jogosultságát elsőként gyakorolja).

Közeli hozzátartozónak a Ptk. 8:1. § (1) 1. pontja szerint a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér. Az elhunyt közeli hozzátartozója igazolni köteles:

- az elhunyt érintett halálának tényét és idejét halotti anyakönyvi kivonattal vagy bírósági határozattal, valamint
- saját személyazonosságát – valamint amennyiben szükséges közeli hozzátartozói minőségét – közokirattal igazolja.

Az elhunyt jogait érvényesítő személyt e jogok érvényesítése – így különösen a CO-OP Hungary Zrt.-vel szembeni, valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság, illetve bíróság előtti eljárás - során - az Infotv. és a Rendelet szerinti, - az elhunytat életében megillető jogok illetik meg és kötelezettségek terhelik.

A CO-OP Hungary Zrt. írásbeli kérelemre köteles tájékoztatni a közeli hozzátartozót a megtett intézkedésről, kivéve, ha azt az elhunyt nyilatkozatában ezt kifejezetten megtiltotta.

### **5.8. Kérelem teljesítésének határideje**

A CO-OP Hungary Zrt. indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen az 5.1-5.6. pont szerinti bármely kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja a törzsvásárlót a hozott intézkedésekről.

Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható, de ez esetben a késedelem okainak megjelölésével a CO-OP Hungary Zrt. a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja a törzsvásárlót, valamint arról, hogy a törzsvásárló panaszt nyújthat be a felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával. Ha a törzsvásárló elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást a CO-OP Hungary Zrt. elektronikus úton adja meg, kivéve, ha azt a törzsvásárló másként kéri.

Ha a törzsvásárló kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó (különösen az ismétlődő jellegre figyelemmel) a CO-OP Hungary Zrt. a kérelem teljesítéséért észszerű mértékű díjat számíthat fel vagy megtagadhatja kérelem alapján történő intézkedést. Ennek bizonyítása a CO-OP Hungary Zrt.-t terheli.

A CO-OP Hungary Zrt. minden olyan címzettet tájékoztat az általa végzett valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. A törzsvásárló kérésére a CO-OP Hungary Zrt. tájékoztatja e címzettekről.

### **5.9. Kártérítés és sérelemdíj**

Minden olyan személy, aki a Rendelet megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt szenvedett, az elszenvedett kárért a CO-OP Hungary Zrt.-től vagy az adatfeldolgozótól kártérítésre jogosult. Az adatfeldolgozó csak abban az esetben tartozik felelősséggel az adatkezelés által okozott károkért, ha nem tartotta be a jogszabályban meghatározott, kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségeket, vagy ha a CO-OP Hungary Zrt. jogszerű utasításait figyelmen kívül hagyta vagy azokkal ellentétesen járt el. A CO-OP Hungary Zrt., illetve az adatfeldolgozó mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

## **6. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK**

A törzsvásárló jogait emailben vagy postai úton küldött kérelemben gyakorolhatja. Telefonon keresztül bármely jog érvényesítésére nincs lehetőség.

A törzsvásárló a jogait az alábbi elérhetőségeken gyakorolhatja:

Név: CO-OP Hungary Zrt.

Levelezési cím: 1476 Budapest, Pf.: 370

Telefonszám: +36 (80) 870-220

E-mail cím: coopklub@coop.hu

Törzsvásárló jogait érvényesíteni nem tudja, ha a CO-OP Hungary Zrt. bizonyítja, hogy nincs abban a helyzetben, hogy azonosítsa a törzsvásárlót. Ha a törzsvásárló kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó (különösen az ismétlődő jellegre figyelemmel) a CO-OP Hungary Zrt. a kérelem teljesítéséért észszerű mértékű díjat számíthat fel vagy megtagadhatja az intézkedést. Ennek bizonyítása a CO-OP Hungary Zrt.-t terheli. Ha a CO-OP Hungary Zrt.-nek kétsége merül fel a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, a kérelmező személyazonosságának megerősítéséhez szükséges információk nyújtását kérheti.

Törzsvásárló az Info.tv., a Rendelet, valamint a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) alapján

- a. Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) fordulhat vagy
- b. Bíróság előtt érvényesítheti jogait. A per – a törzsvásárló választása szerint – a lakóhely szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

## **7. ADATVÉDELMI INCIDENSEK KEZELÉSE**

Az adatvédelmi incidens a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi. A CO-OP Hungary Zrt. az adatvédelmi incidenssel kapcsolatos intézkedések ellenőrzése, a felügyeleti hatóság tájékoztatása, valamint a törzsvásárló tájékoztatása céljából nyilvántartást vezet, amely tartalmazza az incidenssel érintett személyes adatok körét, az érintettek körét és számát, az incidens időpontját, körülményeit, hatásait, az elhárítására megtett intézkedéseket. Ha a CO-OP Hungary Zrt. úgy ítéli meg, hogy egy adott incidens magas kockázattal jár az érintettek jogaira és szabadságaira nézve, indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 72 órán belül tájékoztatja az érintett törzsvásárlót és a felügyeleti hatóságot az adatvédelmi incidensről.

## **8. ADATBIZTONSÁG**

A CO-OP Hungary Zrt. kötelezi magát, hogy gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi továbbá azokat a technikai intézkedéseket, amelyek biztosítják, hogy a felvett, tárolt, illetve kezelt adatok védettek legyenek, illetőleg minden tőle elvárható szükséges intézkedést megtesz annak érdekében, hogy megakadályozza azok megsemmisülését,

sérülését, valamint jogosulatlan felhasználását, megváltoztatását, továbbítását, nyilvánosságra hozatalát, törlését vagy megsemmisítését. A CO-OP Hungary Zrt. az adatok biztonságáról megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik, továbbá kötelezi magát arra is, hogy minden olyan harmadik felet, akiknek az adatokat esetlegesen továbbítja vagy átadja, ugyancsak felhívja ez irányú kötelezettségeinek teljesítésére.

A Programmal összefüggésben használt számítástechnikai rendszereket a CO-OP Hungary Zrt. a jelen dokumentum 3. pontjában feltüntetett adatfeldolgozókkal működteti.

A CO-OP Hungary Zrt. a személyes adatok kezeléséhez a szolgáltatás nyújtása során alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és üzemelteti, hogy a kezelt adat:

- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető (rendelkezésre állás);
- hitelessége és hitelesítése biztosított (adatkezelés hitelessége);
- változatlansága igazolható (adatintegritás);
- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett (adat bizalmassága) legyen.

A CO-OP Hungary Zrt. az adatkezelés során megőrzi

- a titkosságot: megvédi az információt, hogy csak az férhessen hozzá, aki erre jogosult;
- a sértetlenséget: megvédi az információk és a feldolgozás módszerének a pontosságát és teljességét;
- a rendelkezésre állást: gondoskodik arról, hogy amikor a jogosult használónak szüksége van rá, valóban hozzá tudjon férni a kívánt információhoz, és rendelkezésre álljanak az ezzel kapcsolatos eszközök.

### **8.1. Biztonsági mentések kezelésének rendje**

A CO-OP Hungary Zrt. az informatikai rendszerek védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen az adatállományok helyreállításának lehetőségét biztosító intézkedésekről, ezen belül a rendszeres biztonsági mentésről és a másolatok elkülönített, biztonságos kezeléséről (biztonsági mentés).

Ennek megfelelően a CO-OP Hungary Zrt. – az elektronikusan tárolt adatok elvesztésének megakadályozása érdekében – a személyes adatokat is tartalmazó adatbázisának adataiból rendszeresen, külön adathordozóra napi, heti, havi és éves biztonsági mentést készít.

A biztonsági mentések tárolásának helye: Magyar Telekom adatparkban elhelyezett szerver elkülönített mappája, és ugyanott lévő szalagos mentőegység, továbbá a CO-OP Hungary Zrt. székhelyén található tűzkazetta.

A biztonsági mentések tárolásának időtartama: a napi, heti és havi biztonsági mentések felülírják magukat, az éves mentéseket pedig 8 évig őrzük.

A biztonsági mentések törlésének rendje: 8 év elteltével véglegesen megsemmisítésre kerül.

A biztonsági mentéshez való hozzáférés: A biztonsági mentésekhez való hozzáférés korlátozott, csak meghatározott jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá. Az adatokhoz kizárólag megfelelő személyazonosítás után lehet hozzáférni (legalább felhasználónév és jelszó). A biztonsági mentések visszaállítása csak és kizárólag a rendszer megsemmisülése vagy adatvesztés esetén történhet, az erre feljogosított Informatikai vezető kezdeményezésére és a cég vezérigazgatójának jóváhagyásával.

## **9. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

A CO-OP Hungary Zrt. fenntartja a jogot, hogy jelen Adatkezelési Tájékoztatót a törzsvásárlók [www.coop.hu](http://www.coop.hu) honlapon keresztül történő előzetes értesítése mellett egyoldalúan módosítsa. A módosítás hatályba lépését követően a törzsvásárló – tiltakozás esetét kivéve - a törzsvásárlói rendszerben történő további részvételével ráutaló magatartással elfogadja a módosított Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat, mely dokumentum az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezi.

Jelen Adatkezelési Tájékoztató 2019. 10. 31. napjától érvényes.

Az Adatkezelési tájékoztató a [www.coop.hu/Coop Klub/Bemutatás](http://www.coop.hu/Coop%20Klub/Bemutatás) menüpontban érhető el.

[www.coop.hu](http://www.coop.hu)